DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

PERNYATAAN KEASLIAN.....ii

MOTTO iii

ABSTRACT.....iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR.....vi

DAFTAR ISI.....viii

DAFTAR GAMBAR.....xiii

DAFTAR TABEL.....xiv

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....14

1.2.1 Identifikasi Masalah 14

1.2.2 Rumusan Masalah.....15

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....15

1.3.1 Maksud Penelitian 15

1.3.2 Tujuan Penelitian.....16

1.4 Kegunaan Penelitian.....16

1.4.1 Kegunaan Praktis.....16

1.4.2 Kegunaan Akademis.....17

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....17

1.5.1 Lokasi Penelitian 17

1.5.2 Waktu Penelitian.....18

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....19

2.1.1 Motivasi Kerja 19

2.1.1.1 Pengertian Motivasi 19

2.1.1.2 Teori Motivasi.....20

2.1.1.3 Dimensi Motivasi 22

2.1.1.4 Jenis Motivasi.....25

2.1.1.5 Faktor yang memepengaruhi Motivasi.....26

2.1.2 Kepuasan Kerja 27

2.1.2.1 Pengerian Kepuasan Kerja 27

2.1.2.2 Teori Kepuasan Kerja.....28

2.1.2.3 Faktor yang memepengaruhi Kepuasan Kerja 30

2.1.2.4 Dimensi Kepuasan Kerja.....33

2.1.3 *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*.....38

2.1.3.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* 38

2.1.3.2 Dimensi *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*.....42

2.1.3.3 Manfaat *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*.....45

2.1.4 Keterkaitan Antar Variabel 49

2.1.4.1 Keterkaitan Antara Motivasi dengan Kepuasan Kerja.....49

2.1.4.2 Keterkaitan Antara Motivasi dengan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* 49

2.1.4.3 Keterkaitan Antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* 50

2.1.4.4 Keterkaitan Antara Motivasi dan Kepuasan Kerja dengan *Organizatinal Citizenship Behaviour (OCB)*.....50

2.2 Kerangka Pemikiran.....51

2.2.1 Penelitian Terdahulu.....55

2.3 Hipotesis Penelitian.....58

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....59

3.2 Metode Penelitian.....59

3.2.1 Desain Penelitian.....60

3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....63

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data.....68

3.2.3.1 Sumber Data.....68

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 69

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 70

3.2.4.1 Uji Validitas 73

3.2.4.2 Uji Reliabilitas.....74

3.2.4.3 Uji MSI.....75

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 78

3.2.5.1 Rancangan Analisis.....78

3.2.5.1 Pengujian Hipotesis.....84

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....91

4.1.1 Sejarah Perusahaan.....91

4.1.2 Struktur Organisasi.....99

4.1.3 Deskripsi Pekerjaan. 91

4.2 Karakteristik Responden.....104

4.3 Analisis Deskriptif 106

4.3.1 Analisis Deskriptif Hasil Tanggapan Responden.....106

4.3.1.1 Analisis Deskriptif Motivasi Kerja Di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza 107

4.3.1.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Kerja Di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza 117

4.3.1.3 Analisis Deskriptif *Organizatinal Citizenship Behaviour (OCB)* Di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza.....133

4.3.2 Uji Hipotesis Deskriptif.....147

4.3.2.1 Uji Hipotesis Deskriptif Motivasi Kerja 147

4.3.2.2 Uji Hipotesis Deskriptif Kepuasan Kerja.....148

4.3.2.3 Uji Hipotesis Deskriptif *OCB* 150

4.4 Analisis Verifikatif.....151
4.4.1 Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*.....151
4.4.1.1 Pengujian Normalitas Data.....152
4.4.1.2 Nilai Korelasi Antar Variabel 154
4.4.1.3 Analisis Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja 156
4.4.1.4 Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* 160
4.4.1.4.1 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* 163
4.4.1.4.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* 164
BAB V SIMPULAN DAN SARAN
5.1 Simpulan 172
5.2 Saran.....174
DAFTAR PUSTAKA.....175